

ABSTRAK

Kesadaran masyarakat tentang keteraturan dan ketertiban masih jauh dari sempurna. Hidup antri dapat diterapkan di lingkungan instansi dan perusahaan seperti rumah sakit yang memiliki banyak pasien. Banyak pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik sebab sistem antrian yang masih konvensional. Pada instansi Rumah Sakit sistem pendaftaran untuk pasien berobat masih dilakukan secara manual (tercatat), untuk mendapatkan pelayanan dari Rumah Sakit calon pasien harus mendaftarkan terlebih dahulu ke *customer service* secara manual kemudian pasien akan didaftar, yang kemudian pasien akan menunggu giliran dipanggil untuk mendapatkan pengobatan dokter. Pada saat proses pasien menunggu giliran dalam antrian terkadang ada pasien penderita penyakit yang tidak memungkinkan untuk duduk menunggu terlalu lama.

Seiring perkembangan Teknologi Informasi, banyak bermunculan hasil rekayasa teknologi yang maju dan begitu pesat. Salah satunya pada teknologi komputer dan internet. Identitas dimiliki oleh setiap orang, akan tetapi dalam penyampaian diperlukan sebuah perantara. Salah satu media penyampaian adalah dengan menggunakan fasilitas internet. Teknologi internet telah berkembang sesuai dengan kemajuan jaman dan mengikuti kebutuhan manusia saat ini, sehingga semakin mudah dan praktis dimanfaatkan. Di Indonesia bahkan di negara maju dan berkembang lainnya, sampai saat ini masih banyak dijumpai penggunaan internet ini sebagai alat komunikasi yang cepat, canggih, dan kepentingan lainnya. Salah satu teknologi yang masih sedikit dipakai saat ini adalah teknologi *Electronic Customer Relationship Management* (e-CRM).